

2024年5月8日

ティーベック株式会社

ティーベック、東京大学デジタルメンタルヘルス講座と共同研究を実施
メンタルヘルスサービス評価尺度の開発、心理カウンセリング評価の定量的な効果測定が可能に

ティーベック株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：鼠家 和彦）は、東京大学大学院医学系研究科デジタルメンタルヘルス講座と共同でメンタルヘルスサービス評価尺度の開発に取り組み、利用者評価を数値化できる13項目で構成されたアンケートを開発しました。

信頼性・妥当性検証調査では、全体の「安心感、感情の安定」「問題の整理、振り返り、言語化」「問題解決」「受容」に関する項目の肯定的回答が75%以上とメンタルヘルスサービスに好印象をもっていること、また性別や年代別の回答傾向がわかりました。本アンケートの開発により、定量化が難しいとされている心理カウンセリング分野での客観的な効果測定が可能となります。

東京大学
大学院医学系研究科
社会連携講座



デジタルメンタルヘルス講座
Department of Digital Mental Health
Graduate School of Medicine, The University of Tokyo



メンタルヘルスサービス評価尺度

番号	質問項目	そうだ	まあ そうだ	やや ちがう	ちがう
1	このサービスを利用して落ち着くことができた	3	2	1	0
2	このサービスを利用して気持ちが楽になった	3	2	1	0
3	このサービスを利用して気持ちに折り合いをつけることができた	3	2	1	0
4	このサービスは困りごとや問題を整理する役に立った	3	2	1	0
5	このサービスは他の人に話しにくい個人的な悩みや困りごとを話すことに役立った	3	2	1	0
6	このサービスは自分の悩みや問題解決の役に立った	3	2	1	0
7	このサービスを利用して考え方のバリエーションが増えた（視野が広がった）	3	2	1	0
8	このサービスを受けてストレスや困りごとに自分なりに対処できるようになった	3	2	1	0
9	このサービスを利用して、カウンセラーは自分自身を受け止めてくれたと感じた	3	2	1	0
10	このサービスは適切な相談先（医療機関など）を見つける役に立った	3	2	1	0
11	このサービスは困ったときにまた利用したい	3	2	1	0
12	このサービスを利用して良かった	3	2	1	0
13	このサービスに満足した	3	2	1	0

■ 研究目的

当社のメンタルヘルスサービスである心理カウンセリングサービス（電話、対面面談、オンライン）について、サービスを評価するための独自の質問票を開発する

■ 開発手順について

- 1.メンタルヘルスサービスの効果測定に関する先行研究のレビューを実施し、参考となる項目を収取した
- 2.ティーベックの心理カウンセラー6名を対象にグループインタビューを実施し、得られた情報をKJ法により「安心感、感情の安定」、「気分の改善」、「問題の整理、振り返り、言語化」、「問題解決、考えや行動の柔軟性向上」、「成長、自己効力感」、「受容」、「リファーマー」、「満足度」、の8つに分類
- 3.得られた情報をもとに46項目の尺度項目プールを作成し、研究班での議論を経て13項目の「メンタルヘルスサービス評価尺度」を作成

■ メンタルヘルスサービス評価尺度

- 13項目で構成され、「安心感、感情の安定」、「問題の整理、振り返り、言語化」、「問題解決、考えや行動の柔軟性向上」、「受容」、「リファーマー」、「満足度」に関する項目を含む。
- 各項目は4件法（そうだ[3点]～ちがう[0点]）で質問され、得点範囲は0～39点となる。
- 得点が高いほどメンタルヘルスサービスへの評価が高いことを示す。

<13項目内容>

- 1 このサービスを利用して落ち着くことができた
- 2 このサービスを利用して気持ち became 楽になった
- 3 このサービスを利用して気持ちに折り合いをつけることができた
- 4 このサービスは困りごとや問題を整理する役に立った
- 5 このサービスは他の人に話しにくい個人的な悩みや困りごとを話すことに役立った
- 6 このサービスは自分の悩みや問題解決の役に立った
- 7 このサービスを利用して考え方のバリエーションが増えた（視野が広がった）
- 8 このサービスを受けてストレスや困りごとに自分なりに対処できるようになった
- 9 このサービスを利用して、カウンセラーは自分自身を受け止めてくれたと感じた
- 10 このサービスは適切な相談先（医療機関など）を見つける役に立った
- 11 このサービスは困ったときにまた利用したい
- 12 このサービスを利用して良かった
- 13 このサービスに満足した

■ 調査実施とその結果について

当社のサービス利用者（N=70）へアンケートを依頼。評価尺度（13項目）、日本語版 WHO-5 精神健康状態表（5項目/信頼性・妥当性検証のため）、基本属性（3項目）の回答を得て、アンケート調査を実施した。

<結果>

- ・全体では、「安心感、感情の安定」「問題の整理、振り返り、言語化」「問題解決」「受容」に関する項目の肯定的回答75%以上だった（図1）。
- ・女性はすべての項目で肯定的回答が多く、男性は「安心感、感情の安定」および「問題の整理、振り返り、言語化」に関する項目と「満足度」のうち「また利用したい」「利用してよかった」で肯定的な回答の割合が高いなど評価に男女差があることがわかった（図2）。
- ・30代においてすべての項目で肯定的な回答の割合が75%以上であった。20代は肯定的な回答の割合が高い項目は「落ち着くことができた」「他人に話しにくい個人的な悩みや困りごとを話すのに役立った」のみで、肯定的な回答の割合はほかの世代より低く、特に「ストレスや困りごとを自分なりに対処できるようになった」は回答が16.7%と最も低い結果だった（図3）。

(図1) メンタルヘルスサービス評価尺度 全体の回答結果 (N=70)

No.	項目	回答選択肢				平均値 (SD)	肯定的反応の割合*
		ちがう n (%)	ややちがう n (%)	まあそうだ n (%)	そうだ n (%)		
1	このサービスを利用して落ち着くことができた	6 (8.6)	6 (8.6)	33 (47.1)	25 (35.7)	2.1 (0.9)	82.8
2	このサービスを利用して気持ちが楽になった	7 (10.0)	8 (11.4)	29 (41.4)	26 (37.1)	2.1 (0.9)	78.5
3	このサービスを利用して気持ちに折り合いをつけることができた	9 (12.9)	17 (24.3)	24 (34.3)	20 (28.6)	1.8 (1.0)	62.9
4	このサービスは困りごとや問題を整理する役に立った	7 (10.0)	10 (14.3)	22 (31.4)	31 (44.3)	2.1 (1.0)	75.7
5	このサービスは他の人に話しにくい個人的な悩みや困りごとを話すことに役立った	6 (8.6)	6 (8.6)	28 (40.0)	30 (42.9)	2.2 (0.9)	82.9
6	このサービスは自分の悩みや問題解決の役に立った	6 (8.6)	11 (15.7)	26 (37.1)	27 (38.6)	2.1 (0.9)	75.7
7	このサービスを利用して考え方のバリエーションが増えた(視野が広がった)	8 (11.4)	17 (24.3)	23 (32.9)	22 (31.4)	1.8 (1.0)	64.3
8	このサービスを受けてストレスや困りごとに関わりやすくなった	13 (18.6)	16 (22.9)	23 (32.9)	18 (25.7)	1.7 (1.1)	58.6
9	このサービスを利用して、カウンセラーは自分自身を受け止めてくれたと感じた	9 (12.9)	6 (8.6)	26 (37.1)	29 (41.4)	2.1 (1.0)	78.5
10	このサービスは適切な相談先(医療機関など)を見つける役に立った	19 (27.1)	18 (25.7)	17 (24.3)	16 (22.9)	1.4 (1.1)	47.2
11	このサービスは困ったときにまた利用したい	5 (7.1)	6 (8.6)	24 (34.3)	35 (50.0)	2.3 (0.9)	84.3
12	このサービスを利用して良かった	7 (10.0)	5 (7.1)	17 (24.3)	41 (58.6)	2.3 (1.0)	82.9
13	このサービスに満足した	7 (10.0)	8 (11.4)	22 (31.4)	33 (47.1)	2.2 (1.0)	78.5

* 「そうだ」と「まあそうだ」の合計、赤：85%以上、黄：75-85%、

(図 2) メンタルヘルスサービス評価尺度 性別比較 (N=70)

No.	項目	回答選択肢				肯定的反応の割合*
		ちがう n (%)	ややちがう n (%)	まあそうだ n (%)	そうだ n (%)	
1	このサービスを利用して落ち着くことができた					
	男性	3 (11.5)	3 (11.5)	16 (61.5)	4 (15.4)	76.9
	女性	2 (5.0)	3 (7.5)	15 (37.5)	20 (50)	87.5
	答えたくない	1 (25.0)	0 (0.0)	2 (50)	1 (25)	75.0
2	このサービスを利用して気持ちが楽になった					
	男性	3 (11.5)	3 (11.5)	16 (61.5)	4 (15.4)	76.9
	女性	2 (5.0)	3 (7.5)	15 (37.5)	20 (50)	87.5
	答えたくない	1 (25.0)	0 (0.0)	2 (50)	1 (25)	75.0
3	このサービスを利用して気持ちに折り合いをつけることができた					
	男性	5 (19.2)	7 (26.9)	10 (38.5)	4 (15.4)	53.9
	女性	2 (5.0)	9 (22.5)	14 (35)	15 (37.5)	72.5
	答えたくない	2 (50.0)	1 (25.0)	0 (0)	1 (25)	25.0
4	このサービスは困りごとや問題を整理する役に立った					
	男性	3 (11.5)	5 (19.2)	10 (38.5)	8 (30.8)	69.3
	女性	2 (5.0)	4 (10.0)	12 (30)	22 (55)	85.0
	答えたくない	2 (50.0)	1 (25.0)	0 (0)	1 (25)	25.0
5	このサービスは他の人に話しにくい個人的な悩みや困りごとを話すことに役立った					
	男性	4 (15.4)	2 (7.7)	12 (46.2)	8 (30.8)	77.0
	女性	1 (2.5)	4 (10.0)	15 (37.5)	20 (50)	87.5
	答えたくない	1 (25.0)	0 (0.0)	1 (25)	2 (50)	75.0
6	このサービスは自分の悩みや問題解決の役に立った					
	男性	3 (11.5)	5 (19.2)	11 (42.3)	7 (26.9)	69.2
	女性	1 (2.5)	5 (12.5)	15 (37.5)	19 (47.5)	85.0
	答えたくない	2 (50.0)	1 (25.0)	0 (0)	1 (25)	25.0
7	このサービスを利用して考え方のバリエーションが増えた (視野が広がった)					
	男性	4 (15.4)	7 (26.9)	11 (42.3)	4 (15.4)	57.7
	女性	2 (5.0)	9 (22.5)	12 (30)	17 (42.5)	72.5
	答えたくない	2 (50.0)	1 (25.0)	0 (0)	1 (25)	25.0
8	このサービスを受けてストレスや困りごとに自分なりに対処できるようになった					
	男性	7 (26.9)	5 (19.2)	9 (34.6)	5 (19.2)	53.8
	女性	4 (10.0)	10 (25.0)	13 (32.5)	13 (32.5)	65.0
	答えたくない	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25)	0 (0)	25.0
9	このサービスを利用して、カウンセラーは自分自身を受け止めてくれたと感じた					
	男性	5 (19.2)	3 (11.5)	12 (46.2)	6 (23.1)	69.3
	女性	2 (5.0)	3 (7.5)	13 (32.5)	22 (55)	87.5
	答えたくない	2 (50.0)	0 (0.0)	1 (25)	1 (25)	50.0
10	このサービスは適切な相談先 (医療機関など) を見つける役に立った					
	男性	6 (23.1)	6 (23.1)	9 (34.6)	5 (19.2)	53.8
	女性	9 (22.5)	12 (30.0)	8 (20)	11 (27.5)	47.5
	答えたくない	4 (100.0)	0 (0.0)	0 (0)	0 (0)	0.0
11	このサービスは困ったときにまた利用したい					
	男性	3 (11.5)	2 (7.7)	12 (46.2)	9 (34.6)	80.8
	女性	2 (5.0)	2 (5.0)	11 (27.5)	25 (62.5)	90.0
	答えたくない	0 (0.0)	2 (50.0)	1 (25)	1 (25)	50.0
12	このサービスを利用して良かった					
	男性	3 (11.5)	3 (11.5)	10 (38.5)	10 (38.5)	77.0
	女性	2 (5.0)	2 (5.0)	6 (15)	30 (75)	90.0
	答えたくない	2 (50.0)	0 (0.0)	1 (25)	1 (25)	50.0
13	このサービスに満足した					
	男性	3 (11.5)	5 (19.2)	11 (42.3)	7 (26.9)	69.2
	女性	2 (5.0)	3 (7.5)	11 (27.5)	24 (60)	87.5
	答えたくない	2 (50.0)	0 (0.0)	0 (0)	2 (50)	50.0

* 「そうだ」と「まあそうだ」の合計、赤：85%以上、黄：75-85%

(図3) メンタルヘルスサービス評価尺度 年代別比較 (N=70)

No.	項目	回答選択肢				肯定的反応の割合*
		ちがう n (%)	ややちがう n (%)	まあそうだ n (%)	そうだ n (%)	
1	このサービスを利用して落ち着くことができた					
	20代	0 (0)	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)	83.4
	30代	0 (0)	1 (10)	5 (50)	4 (40)	80.0
	40代	2 (8.3)	2 (8.3)	11 (45.8)	9 (37.5)	83.3
	50代以上	4 (13.3)	2 (6.7)	13 (43.3)	11 (36.7)	80.0
2	このサービスを利用して気持ちが楽になった					
	20代	1 (16.7)	1 (16.7)	3 (50)	1 (16.7)	66.7
	30代	0 (0)	1 (10)	4 (40)	5 (50)	80.0
	40代	2 (8.3)	2 (8.3)	11 (45.8)	9 (37.5)	83.3
	50代以上	4 (13.3)	4 (13.3)	11 (36.7)	11 (36.7)	73.4
3	このサービスを利用して気持ちに折り合いをつけることができた					
	20代	2 (33.3)	2 (33.3)	2 (33.3)	0 (0)	33.3
	30代	0 (0)	1 (10)	5 (50)	4 (40)	80.0
	40代	2 (8.3)	8 (33.3)	7 (29.2)	7 (29.2)	58.4
	50代以上	5 (16.7)	6 (20)	10 (33.3)	9 (30)	63.3
4	このサービスは困りごとや問題を整理する役に立った					
	20代	1 (16.7)	1 (16.7)	3 (50)	1 (16.7)	66.7
	30代	0 (0)	2 (20)	1 (10)	7 (70)	80.0
	40代	2 (8.3)	3 (12.5)	10 (41.7)	9 (37.5)	79.2
	50代以上	4 (13.3)	4 (13.3)	8 (26.7)	14 (46.7)	73.4
5	このサービスは他の人に話にくい個人的な悩みや困りごとを話すことに役立った					
	20代	1 (16.7)	0 (0)	4 (66.7)	1 (16.7)	83.4
	30代	1 (10)	0 (0)	3 (30)	6 (60)	80.0
	40代	1 (4.2)	2 (8.3)	11 (45.8)	10 (41.7)	87.6
	50代以上	3 (10)	4 (13.3)	10 (33.3)	13 (43.3)	76.6
6	このサービスは自分の悩みや問題解決の役に立った					
	20代	1 (16.7)	1 (16.7)	3 (50)	1 (16.7)	66.7
	30代	0 (0)	2 (20)	1 (10)	7 (70)	80.0
	40代	2 (8.3)	4 (16.7)	11 (45.8)	7 (29.2)	75.0
	50代以上	3 (10)	4 (13.3)	11 (36.7)	12 (40)	76.7
7	このサービスを利用して考え方のバリエーションが増えた(視野が広がった)					
	20代	1 (16.7)	2 (33.3)	2 (33.3)	1 (16.7)	50.0
	30代	0 (0)	1 (10)	4 (40)	5 (50)	80.0
	40代	2 (8.3)	10 (41.7)	6 (25)	6 (25)	50.0
	50代以上	5 (16.7)	4 (13.3)	11 (36.7)	10 (33.3)	70.0
8	このサービスを受けてストレスや困りごとに関わりやすくなった					
	20代	2 (33.3)	3 (50)	1 (16.7)	0 (0)	16.7
	30代	1 (10)	1 (10)	3 (30)	5 (50)	80.0
	40代	3 (12.5)	9 (37.5)	6 (25)	6 (25)	50.0
	50代以上	7 (23.3)	3 (10)	13 (43.3)	7 (23.3)	66.6
9	このサービスを利用して、カウンセラーは自分自身を受け止めてくれたと感じた					
	20代	1 (16.7)	2 (33.3)	2 (33.3)	1 (16.7)	50.0
	30代	0 (0)	1 (10)	3 (30)	6 (60)	80.0
	40代	3 (12.5)	2 (8.3)	8 (33.3)	11 (45.8)	79.1
	50代以上	5 (16.7)	1 (3.3)	13 (43.3)	11 (36.7)	80.0
10	このサービスは適切な相談先(医療機関など)を見つける役に立った					
	20代	1 (16.7)	2 (33.3)	1 (16.7)	2 (33.3)	50.5
	30代	0 (0)	2 (20)	5 (50)	3 (30)	80.0
	40代	10 (41.7)	6 (25)	3 (12.5)	5 (20.8)	33.3
	50代以上	8 (26.7)	8 (26.7)	8 (26.7)	6 (20)	46.7
11	このサービスは困ったときにまた利用したい					
	20代	0 (0)	2 (33.3)	1 (16.7)	3 (50)	66.7
	30代	0 (0)	0 (0)	3 (30)	7 (70)	80.0
	40代	1 (4.2)	3 (12.5)	9 (37.5)	11 (45.8)	83.3
	50代以上	4 (13.3)	1 (3.3)	11 (36.7)	14 (46.7)	83.4
12	このサービスを利用して良かった					
	20代	1 (16.7)	1 (16.7)	0 (0)	4 (66.7)	66.7
	30代	0 (0)	0 (0)	3 (30)	7 (70)	80.0
	40代	2 (8.3)	2 (8.3)	6 (25)	14 (58.3)	83.3
	50代以上	4 (13.3)	2 (6.7)	8 (26.7)	16 (53.3)	80.0
13	このサービスに満足した					
	20代	1 (16.7)	1 (16.7)	2 (33.3)	2 (33.3)	66.6
	30代	0 (0)	1 (10)	2 (20)	7 (70)	80.0
	40代	2 (8.3)	3 (12.5)	7 (29.2)	12 (50)	79.2
	50代以上	4 (13.3)	3 (10)	11 (36.7)	12 (40)	76.7

* 「そうだ」と「まあそうだ」の合計、赤：85%以上、黄：75-85%

本調査結果は、今後、当社サービスの改善に活用していきたいと考えています。

■ 東京大学大学院医学系研究科デジタルメンタルヘルス講座について

東京大学
大学院医学系研究科
社会連携講座



デジタルメンタルヘルス講座
Department of Digital Mental Health
Graduate School of Medicine, The University of Tokyo

<https://dmh.m.u-tokyo.ac.jp/>

2022年6月1日、東京大学大学院医学系研究科と民間企業15社が共同で設置した社会連携講座。

デジタル技術を応用して精神健康を測定し、それを保持・増進する介入プログラムを提供する「デジタルメンタルヘルス」技術と、これを用いたサービスについて基礎および応用研究を実施し、人々の心の健康の向上に役立つ研究成果を発信することを通じて社会に貢献します。また、デジタル社会、Society 5.0社会における心の健康についても幅広く研究。

■ ティーペックについて

<https://www.t-pec.co.jp/>

24時間健康相談事業のパイオニアとして1989年に設立。医師・保健師・看護師などの医療資格者を有するコンタクトセンターを運営し、セカンドオピニオン手配サービスやメンタルカウンセリング、生活習慣病の重症化予防など、健康・医療分野における社会課題の解決を目的とした事業を多数展開。2017年から8年連続で健康経営優良法人『ホワイト500』に認定。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ティーペック株式会社 <https://www.t-pec.co.jp/>（担当：経営企画部）

〒110-0005 東京都台東区上野5丁目6番10号

メール：info-pr@t-pec.co.jp